Kartlı Ödeme Sistemleri Kuralları

Üye İş Yeri Kılavuzu

İçindekiler

Bu doküman, 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamındaki Finansal Kuruluşlar ile imzalanan Üye İş Yeri Sözleşmesi uyarınca Finansal Kuruluşlardan POS hizmeti alan gerçek ve tüzel kişilerin ("Üye İş Yeri") uymakla yükümlü oldukları ulusal ve uluslararası Kartlı Sistem Kuruluş kuralları, Meslek Birliği düzenlemeleri hakkında bilgi vermek amacı ile hazırlanmıştır.

Üye İş Yerleri bu dokümanda belirtilen kurallara uymakla yükümlü olmakla birlikte, temel olarak, başta 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu ve 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun olmak üzere sair mevzuat hükümlerine uymak zorundadırlar.

1-VERİ GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

Üye İş Yerleri, kart ve kart hamili verilerinin güvenliğini sağlamakla yükümlüdür. Kart verilerinin Üye İş Yerlerinden çalınması, sızması, kopyalanması gibi durumlarda, Üye İş Yeri'ne Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından bir takım cezai yaptırımlar uygulanmaktadır. Üye İş Yerleri, sabit parasal cezaların yanı sıra, kart sahibi Finansal Kuruluşlarının uğradıkları zararı tazmin etmek zorunda kalmakta, kart kabul yetkileri kısmen ya da tamamen kısıtlanabilmekte ve bunun sonucunda, büyük ölçüde para ve itibar kaybına uğrayabilmektedirler.

Üye İş Yeri'nden mal veya hizmet satın alan kart hamili ("Müşteri") verilerinin güvenliğinin sağlanması, verilerin sızması ve veri çalınması riskinin azaltılması amacıyla Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından, PCI DSS (Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenlik Standartları) standardı geliştirilmiştir. Bu standardın temel amacı, kart hamili bilgisi (kart numarası, kart hamili ismi, CVV, son kullanım tarihi) ve kritik müşteri ve kart doğrulama bilgilerinin (manyetik şerit bilgileri, çip bilgileri, güvenlik kodu ve şifre) güvenliğini sağlamaktır.

12(on iki) koşuldan oluşan PCI DSS, temelde yukarıda sayılan bilgilerden hangilerinin saklanabileceği ve saklanırken nasıl korunacağına dair kuralları içermektedir. Bu koşullar;

1. Kart hamili verilerini korumak için bir güvenlik duvarının (firewall) kurulması
2. Tedarikçilerden alınan ilk şifre ve diğer güvenlik parametrelerinin değiştirilmeden kullanılmaması
3. Kaydedilen kritik kart hamili verilerinin korunması
4. Kamusal ağlar üzerinden iletilen kart hamili verilerinin ve hassas bilgilerin şifrelenmesi
5. Anti-virüs yazılımı kullanılması ve yazılımın düzenli olarak güncellenmesi
6. Güvenlik sistemleri ve uygulamaları geliştirilmesi ve devamlılığının sağlanması
7. İş tanımı gereği ihtiyaç duymayan firma çalışanlarının kart hamili verilerine erişiminin sınırlanması
8. Bilgisayar erişimi olan her bir kişi için ayrı bir kullanıcı kimliği ve şifre tanımlanması
9. Kart hamili verilerine fiziksel erişimin sınırlandırılması
10. Ağ kaynaklarına ve kart hamili verilerine erişimin izlenmesi
11. Güvenlik sistemlerinin ve süreçlerinin düzenli olarak sınanması
12. Bilgi güvenliğine yönelik bir politika belirlenmesi

PCI-DSS'e tüm Finansal Kuruluşların, Üye İş Yerlerinin, Ödeme Kuruluşlarının ve hizmet sağlayıcıların uyması zorunludur.

Bununla birlikte, işlem hacimlerinin büyüklüğüne göre bazı Üye İş Yerlerinin ve servis sağlayıcıların Yıllık Saha Denetimi (On-site Audit), Üç Aylık Network Taraması (Quarterly Network Scan) yaptırması ve Yıllık Öz Değerlendirme Formu (SAQ) doldurması gerekmektedir. Üye İş Yerlerine, Üye İş Yeri anlaşması yaptıkları Finansal Kuruluşlar tarafından hangi denetim seviyesinde oldukları ve hangi denetimleri yapmaları gerektiği bilgisi verilir.

İşlem adetleri, Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından belirlenmiş olan eşiklerin altında olmasına rağmen, daha önce Veri Güvenliği Standartlarını ihlal etmiş olmaları nedeniyle cezai yaptırıma uğrayan Üye İş Yerleri için de Yıllık Saha Denetimi, Üç Aylık Network Taraması yaptırma ve Yıllık Öz Değerlendirme Formu doldurma zorunluluğu getirilebilir.

Yıllık Saha Denetimi, Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından yetki verilmiş ISA (Internal Security Assessor) veya ISA sertifikası verilmiş olan şirket personeli tarafından Veri Güvenliği Standartlarına uygun olarak yapılmalıdır.

Üç Aylık Network Taraması Üye İş Yeri sistemlerinin (korsanlık veya kötü niyetli virüsler gibi) dış tehditlere karşı korunup korunmadığını inceler. Tarama, Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından yetki verilmiş Onaylı Tarama Sağlayıcı (ASV) şirketlerden biri tarafından yapılmalıdır.

Yıllık Öz Değerlendirme Formu ise Üye İş Yeri ya da Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından yetki verilmiş firmalar tarafından doldurulur ve Üye İş Yeri'nin PCI-DSS'e uyumluluğunu ölçmek için kullanılır.

Üye İş Yerlerinin yapılan yıllık saha denetimi, üç aylık network taraması ve yıllık öz değerlendirme anketi sonucunda PCI-DSS'e uyumlu olması, bu uyumluluğu sürekli olarak devam ettirmesi zorunludur. Üye İş Yeri, uyumluluğunu anlaşmalı olduğu Finansal Kuruluşa kanıtlamakla yükümlüdür. Üye İş Yeri ile anlaşmalı olan Finansal Kuruluş, İş Yeri'nin uyumluluk durumunu ilgili Kartlı Sistem Kuruluşlarına raporlamalıdır.

Üye İş Yeri kart verisini işleyen dış kaynaklı yazılımlarının PCI-DSS'e[1], ödeme uygulamalarının ise PA-DSS'e[2] uygun olduğunu belgelemek zorundadır.

Üye İş Yeri'nin PCI-DSS'de yer alan maddelerden herhangi birine uyumsuzluğu durumunda, İş Yeri'nin uyumluluğu sağlayıcı önlemleri bir an önce alması, izleyeceği yöntem ve uyumluluğu sağlayacağı tarihi çalışmakta olduğu Finansal Kuruluşa bildirmesi zorunludur.

Kartlı Sistem Kuruluşları, Üye İş Yerlerinin Veri Güvenliği Standartlarına uyumsuzluğu halinde Üye İş Yeri'nin anlaşmalı olduğu Finansal Kuruluşa uyarı ve parasal ceza uygulayabilmektedirler. Bu durumda parasal cezaların Üye İş Yeri Sözleşmesi hükümleri kapsamında Üye İş Yeri'ne yansıtılması söz konusu olacaktır. Ayrıca Üye İş Yeri anlaşması yapan Finansal Kuruluş tarafından Üye İş Yeri Sözleşmenin feshi kararı da alınabilmektedir.

Kalifiye Güvenlik Eksperi QSA ve Onaylı Tarama Sağlayıcı ACS firmalarının listesine aşağıdaki web sitelerinden ulaşılabilir:

https://www.pcisecuritystandards.org/assessors_and_solutions/approved_scanning_vendors

https://www.pcisecuritystandards.org/assessors_and_solutions/qualified_security_assessors

[1] https://www.pcisecuritystandards.org/document_library?category=padss&document=pci
[2] https://www.pcisecuritystandards.org/document_library?category=padss&document=pci_pa_dss_program_guide

Web sitesi adreslerinin zaman içerisinde değişmesi durumunda "PCI Security Standards"a başvurulabilir.

Üye İş Yeri, sanal mağazasında güvenli alışveriş ortamını sağlamak için yetkili kuruluşlardan geçerli SSL sertifikası almalıdır. SSL sertifika uygulaması; müşterilerin web sayfalarında ödeme yaparken girmekte oldukları kredi kartı numarası, son kullanım tarihi ve güvenlik kodu gibi gizli bilgilerin firma tarafından görüntülenmeden doğrudan gizli olarak Finansal Kuruluş'a ulaşmasını sağlayan bir güvenlik uygulamasıdır.

SSL sertifikası olmayan Üye İş Yeri'nin yetkili kuruluşların Güvenli Ödeme Sayfası kullanması bu durumun istisnası olarak kabul edilmektedir.

Bunlara ek olarak; gelişen siber tehditler, veri sızıntıları, zararlı yazılım saldırıları, yetkisiz erişim girişimleri, üçüncü taraf servis sağlayıcı riskleri ve internet tabanlı ödeme uygulamalarına yönelik saldırı yöntemleri dikkate alınarak, Üye İş Yerlerinin yalnızca asgari PCI-DSS gerekliliklerini sağlamakla yetinmemesi, kart verilerinin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliğinin korunmasına yönelik ilave teknik ve operasyonel güvenlik tedbirlerini de uygulaması önem arz etmektedir.

Bu kapsamda ağ güvenliği, erişim kontrolü, kimlik doğrulama mekanizmaları, loglama ve izleme süreçleri, zafiyet yönetimi, güvenli yazılım geliştirme uygulamaları, olay müdahale süreçleri ve üçüncü taraf hizmet sağlayıcı güvenliği gibi alanlarda gerekli kontrollerin tesis edilmesi gerekmektedir. Buna bağlı olarak, Üye İş Yerleri tarafından uygulanması tavsiye edilen ilave güvenlik tedbirlerine aşağıda yer verilmektedir;

1. Üye İş Yeri kart verisinin işlendiği, iletildiği veya saklandığı sistemleri diğer kurumsal sistem ve ağlardan ayırmalıdır. Kartlı ödeme ortamına erişimler, görev tanımı ve iş ihtiyacı ile sınırlı olacak şekilde yetkilendirilmeli, minimum yetki prensibi uygulanmalıdır. Kart verisine erişim sağlayan sistemlere yalnızca yetkili personelin erişebilmesi sağlanmalı ve erişimler düzenli olarak gözden geçirilmelidir.
2. Uzaktan erişim sağlanan sistemlerde, yönetici hesaplarında, bulut servislerinde, ödeme altyapılarında ve kritik sistem erişimlerinde çok faktörlü kimlik doğrulama yöntemleri kullanılmalıdır.
3. Kart verisine erişim sağlayan sistemler, veri tabanları, ağ cihazları ve ödeme uygulamalarına ilişkin erişim ve işlem kayıtları düzenli olarak izlenmeli ve güvenli şekilde saklanmalıdır. Yetkisiz erişim girişimleri, olağan dışı işlem hareketleri, başarısız oturum açma denemeleri ve kritik sistem değişiklikleri için alarm ve izleme mekanizmaları oluşturulmalıdır.
4. Üye İş Yeri tarafından kullanılan işletim sistemleri, uygulamalar, ödeme altyapıları, ağ cihazları ve güvenlik bileşenlerine ait güvenlik güncellemeleri düzenli olarak uygulanmalıdır. Kritik seviyedeki güvenlik zafiyetleri mümkün olan en kısa süre içerisinde giderilmeli, üretici desteği sona ermiş sistem, yazılım ve donanımlar kullanılmamalıdır.

5. İnternet üzerinden hizmet veren ödeme sayfaları ve e-ticaret uygulamaları güvenli yazılım geliştirme prensiplerine uygun şekilde geliştirilmelidir. Web uygulamalarında düzenli güvenlik testleri ve sızma testleri gerçekleştirilmeli; yaygın web uygulama saldırılarına karşı gerekli güvenlik kontrolleri uygulanmalıdır. Ödeme sayfalarında kullanılan üçüncü taraf bileşen ve kodlar düzenli olarak kontrol edilmeli, yetkisiz kod değişikliklerinin tespitine yönelik mekanizmalar kullanılmalıdır.
6. Kart verileri ve hassas doğrulama bilgileri iş ihtiyacı ve yasal yükümlülükler dışında saklanmamalıdır. Saklanması zorunlu veriler güçlü şifreleme yöntemleri ile korunmalı ve ihtiyaç ortadan kalktığında güvenli yöntemlerle imha edilmelidir. Hassas doğrulama verilerinin yetkisiz erişime karşı korunması amacıyla gerekli teknik ve idari tedbirler alınmalıdır.
7. Kart verisine erişimi bulunan sunucu, istemci ve POS sistemlerinde güncel zararlı yazılım koruma çözümleri kullanılmalı, güvenlik yazılımları düzenli olarak güncellenmelidir.
8. Üye İş Yeri, veri ihlali ve siber güvenlik olaylarına yönelik olay müdahale prosedürleri oluşturmalı; olay tespiti, izolasyon, delil koruma, analiz, bildirim ve iyileştirme süreçlerini önceden tanımlamalıdır. Kart verilerinin ele geçirildiğine ilişkin şüphe oluşması halinde ilgili sistemlere müdahalede bulunmadan gerekli inceleme süreçleri başlatılmalı ve durum gecikmeksizin çalışılan Finansal Kuruluş'a bildirilmelidir.
9. Kart verisine erişimi bulunan veya ödeme süreçlerine dahil olan hizmet sağlayıcılar, yazılım firmaları ve dış kaynak hizmeti sunan kuruluşların bilgi güvenliği yükümlülükleri sözleşmeler ile belirlenmelidir. Üye İş Yeri, ilgili üçüncü tarafların PCI-DSS ve ilgili güvenlik standartlarına uyumluluğunu düzenli olarak değerlendirmelidir.
10. Kart verisine erişimi bulunan çalışanlara düzenli bilgi güvenliği, veri koruma, sosyal mühendislik ve oltalama saldırıları konularında farkındalık eğitimleri verilmelidir. Kullanıcıların bilgi güvenliği politikalarına uygun hareket etmeleri sağlanmalı ve kritik sistem erişimleri düzenli olarak gözden geçirilmelidir.

Üye İş Yerleri, kart verilerinin ele geçirildiğine dair tespitleri vakit geçirmeksizin çalıştığı Finansal Kuruluş'a bildirmelidir. Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından belirlenmiş kurallar gereği Üye İş Yerlerinin, sistemlerine herhangi bir müdahalede bulunmadan en kısa sürede PCI SSC (Ödeme Kartı Endüstrisi Güvenlik Standartları Konseyi)'nin onayladığı bir PFI (PCI Adli Bilişim İnceleme) şirketi ile anlaşma sağlayarak konuyla ilgili inceleme çalışmalarını başlatması gerekmektedir.

2-KARTLI SİSTEM KURULUŞLARININ MARKA İTİBARININ KORUNMASI VE YASAKLI ÜRÜN VE HİZMET SATIŞI YAPILMAMASI

Kartın işlem sırasında fiziken bulunmasına gerek olmayan e-ticaret, posta/telefon siparişi (MO/TO) gibi işlem türleriyle satış yapan ve/veya hizmet sunan Üye İş Yerlerine ait web sitelerinde satılan ürün ve sunulan içeriklerin, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına ve Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından belirlenen kurallara uygun olması gerekmektedir.

Kartlı Sistem Kuruluşları, gerek kart hamillerinin maruz kalabilecekleri riskleri engellemek gerekse markalarının itibarını korumak amacıyla internet yolu ile yapılacak işlemlerde çeşitli düzenlemeler getirmiştir. Buna göre; bazı faaliyet konuları ile iştigal eden elektronik ticaret iş yerlerinde kart kabulü tamamen yasaklanırken, bazılarının tanımlanan yöntemler çerçevesinde ilgili Kartlı Sistem Kuruluşlarına tescil ettirilmesi zorunluluğu getirilmiştir.

Kartlı Sistem Kuruluşları kurallarına göre, genel ahlaka aykırı içerikli (örneğin çocuk pornografisi, aşırı şiddet, nefret ve işkence, hayvan istismarı vb. görüntüleri içeren) web sitelerinde kart kabul edilmesi ve iş yeri web sayfasından farklı sayfalara geçiş yaparak satış yapılmasını sağlayan bağlantı konulması, kişiye/kuruma özel, telif hakkı bulunan ürünlerin izinsiz satışı yasaklanmıştır. Söz konusu düzenlemelere aykırı davranan iş yerlerinin tespit edilmesi durumunda, Üye İş Yeri ile anlaşma yapan Finansal Kuruluşlara, herhangi bir uyarı yapılmaksızın yüksek tutarlı parasal cezalar uygulanabilmektedir. Bu durumda parasal cezaların Üye İş Yeri Sözleşmesi hükümleri kapsamında Üye İş Yeri'ne yansıtılması söz konusu olmaktadır.

Yukarıda belirtilen hususlara ek olarak ülkemizde, bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla;

- İnternet kanalıyla kumar/bahis oynatılmasının (bahis konusunda kanunen yetki verilmiş kurumlar hariç)
- İlaç ve insan sağlığına zararlı olabilecek etken madde içeren kozmetik ürünlerinin
- Alkollü içkiler, elektronik sigara, tütün ve tütün mamullerinin
- Sosyal medya beğeni, takipçi vb. dijital hizmetlerin
- Arkadaşlık, flört ve benzeri uygulamalar/platformlar kapsamında sunulan hizmetlerin
- IP TV ve tamamlayıcı ürünlerin
- Kripto ve yüksek riskli finans işlemlerine aracılık edilmesi (ilgili yasal düzenlemeler uyarınca faaliyet göstermeye yetkili kuruluşlar hariç)
- Ateşli silahlar, mühimmat, yanıcı ve patlayıcı maddelerin
- Çalıntı, kaçak, bandrolsüz, seri numarası değiştirilmiş veya ithalatı yasak olan ürünlerin
- Sahte, taklit ve replika ürünlerin
- Terör mevzuatı kapsamına giren veya terör örgütleriyle ilişkilendirilen ürün ve hizmetlerin

satışı da yasaklanmıştır.

Üye İş Yeri tarafından kurallara aykırılık teşkil eden site içeriğinin değiştirilmemesi ya da sakıncalı ürün satışının durdurulmaması durumunda Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından parasal yaptırımlar uygulanması ve Üye İş Yeri ile çalışan Finansal Kuruluş tarafından tek taraflı fesih kararının alınması söz konusu olabilmektedir.

Yukarıda belirtilen koşullar hem Finansal Kuruluşların doğrudan çalıştığı üye iş yerleri için, hem de ödeme kuruluşları ve onların çalıştığı alt iş yerleri için geçerlidir.

3-SAHTE İŞLEM KABUL EDİLMEMESİ

Kartlı ödeme sektöründe, kart hamillerinin bilgisi ve rızası dışında, üçüncü şahıslar tarafından gerçekleştirilen işlemler genel olarak "sahte işlem" olarak adlandırılmaktadır. Kayıp, çalıntı ya da manyetik şeridi kopyalanmış bir kart ile yapılan işlemler veya kart hamilinin bilgisi ve rızası dışında kart numarası kullanılarak, kartın işlem sırasında fiziken bulunmasına gerek olmayan e-ticaret iş yerlerinde ya da posta/telefon siparişi (MO/TO) vb. şekilde gerçekleştirilen işlemler sahte işlemlere örnek olarak gösterilebilir.

Kart sahibi olan Finansal Kuruluş, kendisine yapılan ihbar doğrultusunda sahte işleme ilişkin tüm bilgileri Kartlı Sistem Kuruluşlarına düzenli olarak bildirmekle yükümlüdür. Elektronik ortamda gerçekleştirilen söz konusu bildirimde, işlemle ilgili detayların yanı sıra sahte işlemin mahiyeti de yer almaktadır.

Bu bilgiler, sahtecilik eğilimlerinin izlenmesi, sistemin bütünlüğünü tehdit eden Üye İş Yerlerinin ve alanların tespit edilmesi amacıyla kullanılmaktadır.

Bu kapsamda, Kartlı Sistem Kuruluşları sahte işlemlerin azaltılmasını teminen, dönemsel olarak değişiklik gösterebilen çeşitli kurallar ve ceza programları geliştirmişlerdir.

Buna göre, bir Üye İş Yeri'nde gerçekleştirilen sahte işlem adet ve/veya işlem tutarının toplam ciro içinde belirli bir eşiğe ulaşması halinde, Kartlı Sistem Kuruluşları veya Ödeme Sistemi İşleticileri[3] tarafından Üye İş Yeri anlaşması yapan Finansal Kuruluş yazılı olarak uyarılmaktadır. Ceza programlarına konu eşik değerler, tüm ciro dikkate alınarak belirlenebildiği gibi zaman zaman belirli bölgelerdeki ülkelere ait Finansal Kuruluşların kartları ile gerçekleştirilen işlem hacmini ve yine bu ülkelerin kartları ile yapılan sahte işlemleri de kapsayabilmektedir.

Uyarılara rağmen, kart kabul kurallarına uygun davranılmaması ve ilgili Üye İş Yeri tarafından sahte işlem kabul edilmeye devam edilmesi durumunda, anılan ceza programları kapsamında ilgili Kartlı Sistem Kuruluşları ve Ödeme Sistemi İşleticisi tarafından parasal yaptırımların uygulanması ve/veya ilgili Kartlı Sistem Kuruluşu tarafından Üye İş Yeri'nin yerinde denetlenmesi söz konusu olabilmektedir. Anılan durum ile karşılaşılması halinde, parasal cezaların Üye İş Yeri Sözleşmesi hükümleri kapsamında Finansal Kuruluş tarafından Üye İş Yeri'ne yansıtılması ve Üye İş Yeri anlaşması yapan Finansal Kuruluş tarafından Üye İş Yeri anlaşmasının tek taraflı fesih edilmesi söz konusu olabilmektedir.

Üye İş Yeri anlaşması feshedilen Üye İş Yerlerinin, fesih nedenleri belirtilerek Kartlı Sistem Kuruluşlarına raporlanması zorunludur. Sahte işlem kabulü nedeniyle anlaşması feshedilen İş Yerleri önemli ölçüde prestij ve ciro kaybına uğramaktadır.

[3] Ödeme Sitemi İşleticilerinin ilgili mevzuat uyarınca sahte işlem tespit etme yükümlülüğü bulunmamakla birlikte, katılımcıların talepleri ve kendisine vermiş oldukları yetki çerçevesinde tespit edebilmektedirler.

Söz konusu yaptırımlara tabi olmamak için, Üye İş Yerlerinin kart kabul kurallarına uygun davranmaları, sahte, kayıp, çalıntı kart ile yapıldığından ya da kart hamili bilgisi ve rızası dışında gerçekleştirildiğinden şüphe ettikleri işlemlere izin vermemeleri gerekmektedir.

Üye İş Yeri, sahte işlemlerin azaltılması için anlaşmalı oldukları Finansal Kuruluş ile iş birliği içinde çalışmak ve gerekli görülen tüm tedbirleri almakla yükümlüdür.

4-FİKTİF İŞLEM GERÇEKLEŞTİRİLMEMESİ*

POS cihazları, banka kartları veya kredi kartlarının amaç dışı kullanılması suretiyle yapılan muvazaalı işlemler fiktif işlem olarak kabul edilir. Üye İş Yerlerinde yapılan bu türden işlemleri tespit eden bankalar, Türkiye Bankalar Birliği bünyesinde oluşturulan Fiktif İşlem Değerlendirme Komitesi'ne başvururlar. Komite'nin yaptığı değerlendirme sonucunda, fiktif işlem gerçekleştirdiği tespit edilen Üye İş Yerleri, POS cihazlarının bir yıl süre ile kapatılması ve Üye İş Yeri sözleşmelerinin feshedilmesi yaptırımıyla karşılaşabilir.

Ayrıca, bir Üye İş Yeri hakkında; kesinleşmiş bir yargı kararı ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından verilmiş bir idari kararın bulunması ve bu kararların Türkiye Bankalar Birliği'ne iletilmesi durumunda da, o Üye İş Yeri fiktif işlem gerçekleştirmiş sayılır ve Üye İş Yeri, aynı yaptırımlarla karşılaşır.

Fiktif işlem yaptığı tespit edilen Üye İş Yerleri Bankalar ile bir yıl süresince Üye İş Yeri Sözleşmesi yapamaz ve beş yıl içinde, aynı eylemin tekrarlanması halinde bir yıllık süre üç yıla uzatılabilir.

**** Türkiye Bankalar Birliği "https://www.tbb.org.tr/tr/faaliyetler/fiktif-islemler/411" linkinden alınmıştır.***

5-ÜYE İŞYERİNDE KULLANILAN POS'UN İŞYERİ FAALİYET AMACI DIŞINDA KULLANILMAMASI

Üye İş Yeri sadece çalıştığı Finansal Kuruluş'a bildirdiği faaliyet alanı ile ilgili olarak ürün/hizmet satışı yapabilir. Katılım finans kuruluşlarından hizmet alan üye iş yeri yalnızca ilgili kuruluş tarafından katılım finans ilke standartlarına uygun olduğu değerlendirilen faaliyet alanlarında ürün/hizmet satışı yapabilir. Bir Üye İş Yeri, Finansal Kuruluş ile imzalanan sözleşmede açıkça izin verilen haller dışında başka bir İşyerinin satışlarına aracılık edemez. Üye İş Yeri, faaliyet konusunu değiştirdiği takdirde, bu değişikliği derhal anlaşmalı olduğu Finansal Kuruluş'a bildirmekle yükümlüdür.

POS cihazının Üye İş Yeri sahibine, çalışanlarına veya üçüncü şahıslara finansman ya da çıkar sağlamak amacıyla kullanılması Türkiye Cumhuriyeti Kanunlarına aykırıdır.

Aksi davranışlar, Üye İş Yeri hakkında suç duyurusunda bulunulmasına, firmanın Üye İş Yeri anlaşmasının sonlandırılmasına, kart kabul yetkisinin sınırlanmasına veya POS tahsis koşullarının değiştirilmesine yol açabilir.

6-SANAL POS GÜVENLİK VE İÇERİK KONTROLLERİ

Sanal POS hizmeti sunulan internet siteleri ve mobil uygulamalar kartlı ödeme işlemlerinin güvenliğinin sağlanması açısından düzenli olarak izlenmeli ve kontrol edilmelidir. Üye İş Yerleri tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin niteliği, internet sitesi ve mobil uygulama içerikleri, ödeme akışları, yönlendirme mekanizmaları ve müşteri bilgilendirme unsurları, kartlı ödeme sistemleri kuralları, yürürlükteki mevzuat ve güvenlik gereklilikleri çerçevesinde değerlendirilmelidir. Bu kapsamda;

- Web sitesi aktif olmalı, yönlendirme kontrolleri yapılmalı
- Web sitesi HTTPS/SSL ile çalışıyor olmalı, SSL sertifikası güvenilir ve güncel olmalı, özellikle ödeme sayfasında SSL kontrolü ve süre kontrolü yapılmalı
- Yönetici paneli güçlü şifre ile korunmalı ve ödeme alt yapısı güvenli olmalı
- KVKK/Gizlilik metinleri erişilebilir olmalı
- Sepete ürün eklenebilir olmalı ve satın alma/ödeme sayfası hatasız çalışmalı
- Sitede işyeri ticari ünvanı, mesafeli satış sözleşmesi, iade/iptal politikası, doğrudan iletişim kurulabilecek sabit telefon, adres ve e-posta adresi bulunmalı
- Teslimat süreleri belirtilmeli, fiyat ve para birimi yer almalı
- Yasaklı ürün satışı olmamalı
- Beyan edilen faaliyet alanı ile MCC kodu uyumlu olmalı

Üye İş Yerlerinin sanal POS kullanımına ilişkin içerik ve faaliyetlerinin düzenli olarak gözden geçirilmesi, tespit edilen uygunsuzlukları gecikmeksizin gidermesi ve internet sitesi ile mobil uygulamalarının güncel durumunun kartlı ödeme sistemlerine ilişkin kural ve standartlara uygunluğunu sürekli olarak sağlaması beklenmektedir.

7-HARCAMA İTİRAZLARI

A. SÜREÇLERİN YÖNETİMİ

Harcama İtiraz Kuralları dahilinde, ön ödemeli kart, banka kartı ve kredi kartı hamilleri işlem itirazlarını kart çıkaran Finansal Kuruluşlara iletmek hakkına sahiptir. Kart sahibi Finansal Kuruluş, müşteri itirazını Üye İş Yeri'nin Üye İş Yeri anlaşması olan Finansal Kuruluş'a iletir. Bu iletim Finansal Kuruluşlar arasında sistemsel olarak gerçekleşir ve Chargeback (ters ibraz) olarak adlandırılır. İtirazlar Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından belirlenmiş kurallar ve süreler dahilinde çözümlenmekte olup, finansal etkisi bulunabilmektedir.

Üye İş Yerleri, Finansal Kuruluşlar aracılığı ile kendilerine ulaşan her itirazı incelemek, gerekli araştırmayı yapmak ve Finansal Kuruluşlarına süresi içinde bilgi/belge akışını sağlamak ile yükümlüdürler.

Üye İş Yerleri, chargeback yolu ile itiraz süreci başlatılmış işlemler için iade süreci başlatmamalı, iade talep ediyorlar ise anlaşmalı oldukları Finansal Kuruluşları bilgilendirmelidirler.

İtiraz süresi nasıl hesaplanır?

İtiraz süresi, itirazın nedenine göre değişiklik göstermekte olup, hiçbir koşulda işlemin karta yansıma tarihinden itibaren 540 günü aşamaz. Bu süre içerisinde kalmak koşuluyla kart hamillerinin:

- Ürün/hizmet temini ile ilgili itirazlarda, beklenen teslim tarihinden,
- İade belgesi söz konusu olduğunda, iade belge tarihinden,
- Diğer itiraz türlerinde ise işlemin karta yansıma tarihinden

itibaren en fazla 120 günlük itiraz süreleri vardır.

Otel işlemlerinde otelden ayrılma (check-out) tarihi, araba kiralama işlemlerinde arabanın iade edildiği gün, gemi seyahat işlemlerinde geminin limana döndüğü ve terkedildiği gün işlem tarihi olarak kabul edilir.

Finansal Kuruluşlar arası Harcama İtirazı süreci nasıl işler?

- Kart hamili, Finansal Kuruluşu'na itirazını iletir.
- Kart hamili Finansal Kuruluş'u, bu itirazı İş Yeri Finansal Kuruluşu'na yönlendirir.
- Üye İş Yeri Finansal Kuruluşu, ilgili itirazı Üye İş Yerine sunar ve işlem belgelerini talep eder.

- Üye İş Yeri, ilgili geçerli bilgi ve belgeleri Finansal Kuruluşu'nca tanınan süre dahilinde Finansal Kuruluşu'na iletir.
- Üye İş Yerine Finansal Kuruluşu'nca tanınan süre dahilinde, kart hamili itirazının reddine dayanak teşkil edecek geçerli bilgi ve belgeler iletilmediyse veya gönderilen belgeler yeterli değilse, itiraz edilen tutarın sorumluluğu İş Yeri'ne aittir.
- Gelen belgeler yeterli ise, ilgili belgeler kart sahibi Finansal Kuruluşlarına iletilir.

Süreç sonunda sağlanan belge ve bilgilerin yetersiz bulunması durumunda, kart hamili Finansal Kuruluşu'nun itiraz sürecini devam ettirme hakkı vardır. Bu durumda işlem ile ilgili itiraz, Üye İş Yeri Finansal Kuruluşu'na tekrar iletilir ve/veya Üye İş Yeri Finansal Kuruluşu tarafından konu ile ilgili yeni bilgi/belge talep edebilir.

İşlemin gerçekleştirildiği fiziki POS\sanal POS vs. hangi Üye İş Yeri'ne kayıtlı ise ilgili chargeback riskinden o İşyeri sorumludur. İşlem tutarı karşılığında alınacak ürün\hizmetin farklı bir firma tarafından (örneğin acentası\bayii-alt bayii olunan firma\aracılık yapılan firma) sağlanacak olması bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Kart hamili ve İş Yeri arasındaki anlaşmazlığın, yukarıda belirtilen süreç içinde tarafların çalıştıkları Finansal Kuruluşlar arasında çözümlenememesi durumunda konu, işlemleri işleme alan kuruluş bünyesinde kurulmuş olan Hakem Komitesi'ne tarafsız bir değerlendirme yapılabilmesi amacıyla iletilebilir.

Hakem Komitesi başvuru ve incelemeleri ücretli olup, Hakem Komitesi'nde alınan kararların Finansal Kuruluşlarca uygulanması zorunludur.

Üye İş Yeri için iletilen chargeback adetlerinin (chargeback nedeninden bağımsız olarak) Kartlı Sistem Kuruluşları ve Ödeme Sistemi İşleticilerinin belirlediği sınırları geçmesi durumunda, İş Yerine ve Finansal Kuruluş'a işlem bazında ve/veya kural ihlalleri bazında finansal cezalar verilebilmektedir. Bu durumda Finansal Kuruluş kendisine yansıtılan cezaları ilgili Üye İş Yeri'ne rücu edilebilir. Ayrıntılı bilgi için Bölüm 7 "Müşteri İtirazlarının Kontrol Altında Tutulması"na bakılabilir.

Harcama itirazı tipleri

Kart hamilinin yapacağı Harcama itirazı nedenleri 6 temel başlık altında toplanmaktadır:

I. Belge talepleri
II. Kart hamilinin işlemi hatırlamaması
III. Provizyon hatası itirazları
IV. Kart hamili onayı dışında gerçekleşen işlemlere itirazlar (Dolandırıcılık itirazları)
V. Süreç hatası itirazları
VI. İptal/İade işlem itirazları

VII. Ürün/Hizmet temini itirazları

İşlem sırasında 3D Secure, vb. güvenli yöntemlerin kullanılması, kart hamillerinin ürün\hizmetin niteliğine ve\veya teslimine yönelik itiraz haklarını ortadan kaldırmamaktadır.

I. Belge talepleri

Kart hamili itirazlarında itiraz nedeninden bağımsız olarak işlem belgesi talep edilebilir.

İş Yeri, itiraz edilen işleme ait her tür belgeyi, talep halinde Finansal Kuruluşu'na iletmekle yükümlüdür.

Belge taleplerinin İş Yerince zamanında ve eksiksiz olarak karşılanmaması durumunda, ilgili işlemlerin finansal sorumluluğu İşyerine aittir.

II. Kart Hamilinin İşlemi Hatırlamaması itirazı

Temel amaç kart hamiline işlemin hatırlatılması olup, bu amaca hizmet edecek her tür belge/bilgi Finansal Kuruluş ile paylaşılmalıdır.

Sipariş edilen veya satılan ürünün/hizmetin detaylı açıklaması, İşyeri iletişim bilgileri ve/veya İş Yeri ile kart hamili arasında yapılan yazışmalar da iletilmesi gereken önemli bilgiler arasındadır.

- Okunaksız belgelerin geçerliliği bulunmamaktadır.
- Belge gönderilmeyen işlemlerde, işlemin finansal sorumluluğu ilgili Üye İş Yeri'ndedir.
- İş Yerleri işlem belgelerini, imzalı olsun olmasın, Üye İş Yeri sözleşmelerinde belirtilen süre kadar saklamak ve talep halinde Finansal Kuruluşlarına iletmekle yükümlüdürler.

Örnek Belgeler: İmzalı satış belgesi, şifreli satış belgesi, fatura, rezervasyon formu, otel giriş belgesi (registration form), ürün sipariş formu, ürün teslimat formu, mail order formu, satış/kira sözleşmesi, sistemsel log kayıtları (ör: kontör yükleme logu) vb.

III. Provizyon hatası itirazları

- Üye İş Yeri her işlem için Provizyon almakla yükümlüdür. Alınan Provizyon sadece ilgili tek işlem için kullanılmalıdır. Provizyonsuz işlemlerin finansal sorumluluğu Üye İş Yeri'ndedir.
- Vadesi geçmiş kartlar ile yapılan işlemlerin finansal sorumluluğu Üye İş Yeri'ndedir.
- Provizyon talebinin reddedildiği ya da iptal edildiği işlemlerin tamamlanması ve tahsil edilmesi halinde finansal sorumluluk Üye İş Yeri'ndedir.

- Kısmi Provizyon alınmış işlemlerde, kısmi Provizyon tutarı ile orijinal işlem tutarı arasındaki farkın finansal sorumluluğu Üye İş Yeri'ndedir.
- Hatalı bilgi (ör: hatalı işlem tarihi, işlem tutarı) ile alınan Provizyon kaydı geçerli değildir ve bu şekilde Provizyon alınan işlemlerin finansal sorumluluğu Üye İş Yeri'ndedir.

IV. Kart hamili onayı dışında gerçekleşen işlemlere itirazlar (Dolandırıcılık İtirazları)

- Üye İş Yeri, kart hamilinin onayı olmaksızın işlem yapmamalı ve işlemin şifre ya da imza ile tamamlanmasını sağlamalı ve satış belgelerini okunaklı bir şekilde destekleyici dokümanlar ile birlikte saklamalıdır.
- Üye İş Yeri, kart hamilinin onayı olmaksızın karttan arka arkaya birden fazla çekim yapmamalıdır. Bu tarz çekimlerde işlemlerin finansal riski Üye İş Yeri'ndedir.
- Kart hamilinin onayı olmaksızın tamamlanan yüz yüze olmayan işlemlerin - mail/telephone order, internet (3D Secure vb. güvenli yöntemler kullanılan işlemler hariç), tekrarlanan işlemlerin (devre mülk-sigorta çekimleri, vs.) - finansal sorumluluğu Üye İş Yeri'ne aittir. Bu tarz işlemlerle ilgili itirazlarda Üye İş Yeri, kart hamiline hizmet verildiğini gösteren kart hamili imzalı belge, alındı belgesi, mail order formu; kart hamilinin elektronik ortamda ürün ve hizmet aldığı durumlarda, kart hamilinin yazılı kayıt onayı ve işleme katılımını gösteren her türlü faks, e-mail ve mektup belgelerini ibraz etmelidir. Ancak bu belgelerin ibrazı, İş Yerinin finansal sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.
- Yurt dışı menşeili ticari kartlar ile yapılan internet işlemlerinde, İş Yeri 3D Secure uyumlu olsa dahi, işlem şifresiz olarak tamamlanırsa, kart hamili itirazı olması halinde finansal sorumluluk Üye İş Yeri'ndedir.
- Üye İş Yeri, yüz yüze gerçekleşen işlemlerde, kartın ön yüzünde kabartmalı olarak basılı bulunan kart numarasının ilk 4 hanesi ile kart numarasının altında yazılı olarak bulunan 4 rakamın aynı olduğunu teyit etmelidir.
- Kredi kartı fotokopisi ya da elle yazılmış \ tuşlanmış kart bilgilerini içeren slipler geçerli satış belgesi değildir.
- İşlemle ilgili olarak, slip haricindeki belgeler üzerindeki imzalar yeterli değildir. Üye İş Yeri, otel konaklaması veya araç kiralaması sonrasında, ek masraflar için gecikmeli olarak karttan ek tahsilat yaptı ise, itiraz söz konusu olduğunda gecikmeli gerçekleşen işleme ait olan belgeler ile birlikte, orijinal konaklama ve kiralamaya ait diğer belgeleri de ibraz etmelidir. (Konu hakkında, Compliance bölümünde "Kart Hamiline Gecikmeli Olarak Yansıtılan İşlemler" başlığında detaylı bilgi bulabilirsiniz)
- Yüz yüze olmayan havayolu işlemleri ile ilgili olarak kart hamillerinin işlemlerin kendileri tarafından yapılmadığı gerekçesi ile gelen itirazlarında, Üye İş Yeri itiraza ait uçak bileti, uçuş kartı, uçuş manifestosu, fazla bagaj belgesi vs. gibi işlemin kart hamiline ait olduğunu gösteren ek belgeleri Finansal Kuruluşlarına ibraz etmelidir.

- İşbu dokümanın "Müşteri İtirazlarını Kontrol Altında Tutmak" bölümünde de bilgi verildiği şekilde Dolandırıcılık Bildirimi ve\veya chargeback sayısı, tutarı ve\veya bunların İş Yeri'nde gerçekleşmiş toplam işlemlere oranının Kartlı Sistem Kuruluşları veya Ödeme Sistemi İşleticileri tarafından belirlenen eşiklerin üstünde olması durumunda, İş Yeri belge/doküman temin edebilse bile, İş Yeri Finansal Kuruluşu'nun belgeleri kart hamili Finansal Kuruluşu'na gönderme hakkı kalmayacak ve bu işlemlerin finansal sorumluluğu İş Yeri'ne ait olacaktır.

V. Süreç hatası itirazları

Üye İş Yeri'nin kartlı işlem gerçekleştirme sürecinde oluşan aşağıdaki sorunlarda kart hamilinin itiraz hakkı bulunmaktadır.

- Mükerrer işlem gerçekleşmesi
- Tutarın farklı bir yolla ödenmesi
- İşlemin geç ibraz edilmesi
- Kart numarasının yanlış yazılması
- İşlem tutarında farklılık

Mükerrer işlem

Bir işlemin, birden fazla kez tahsil edilmesi durumunda, Üye İş Yeri mükerrer tahsil edilen tutarlardan sorumludur. Üye İş Yeri, mükerrerlik olmadığını belirtiyor ise, her işleme ait açıklama, fatura, slip gibi belgeleri sunarak, her bir işlemin farklı ürün/hizmet karşılığı alındığını ispat ile yükümlüdür.

Tutarın farklı bir yolla ödenmesi

Kart hamilinin, aynı tutarı farklı bir yöntemle birden fazla ödemesi durumunda (başka bir kartından, nakit, havale/EFT ile veya acenteye ödemiş olması) karttan çekilen tutarın sorumluluğu Üye İş Yeri' ndedir. Üye İş Yeri'nin acente veya aracı firma ile çalıştığı durumlarda, hizmete karşılık tahsil edilen tutarın hizmeti verecek İş Yeri'ne ödendiğini veya rezervasyonun hizmeti verecek İş Yeri tarafından kabul edildiğini ortaya koyan bir belge varsa işlemin finansal sorumluluğu hizmeti verecek İşyerine aittir.

İşlemin geç ibraz edilmesi

Bir işlemin, kart hamili hesabına yansıtılabilmesi için, İşyeri Finansal Kuruluşunun tutarı Finansal Kuruluşlar arasında takasa dahil etmesi gerekmektedir. İşlem tutarlarının takasa dahil olabilmesi için İşyeri tarafından POS gün sonu alınmalı veya manuel işlem tahsilatı yapılmalıdır.

İşlemlerin Finansal Kuruluşlar arasında takas sürecine girebilmesi için kartlı ödeme sistemleri tarafından belirlenmiş süreler mevcuttur. İş Yeri'nin aynı gün içinde gün sonu alması veya manuel işlem belgesini Finansal Kuruluşu'na ibraz etmesi, geç

ibraz nedeniyle İşyerinin chargeback riskiyle (işlemin finansal sorumluluğu ile)karşı karşıya kalmasını önleyecektir.

İş Yeri tarafından gerçekleştirilen iade işlemlerinde, orijinal işlem tutarı ile iade işlem tutarı arasında oluşabilecek kur farkı itirazlarında, kur farkı sorumluluğu İş Yeri'ne aittir.

İş Yeri işlem anında müşteriye onaylattığı belge üzerindeki tutar bilgisinde değişiklik yapmamalıdır. Bu nedenle gelebilecek olası itirazlarda finansal sorumluluk İş Yerine aittir.

VI. İptal/iade itirazları

Kart hamilleri, işlemin iptaline veya iadesine yönelik olarak, itiraz türüne göre işlem tarihi, mal\hizmet teslim tarihi, iadenin yapılacağı tarih veya ürünün sahteliğinin anlaşıldığı tarihten başlamak üzere 120 gün içinde itiraz edebilirler.

Süreler,

- İş Yerinde teslim edilen veya sağlanan mal ve hizmetler için işlem tarihinden itibaren,
- İadelerde iade tarihinden itibaren,
- İleriki tarihte sağlanacağı veya gönderileceğine dair anlaşılan mal ve hizmetler için anlaşılan teslim tarihinden itibaren,
- Ürün teslim tarihi veya teslimat gerçekleşmemişse tahmini teslim tarihinden itibaren,

120 gün olarak hesaplanır.

- İptal\iade koşullarının, işlem sırasında kart hamili ile paylaşılması ve kabulünün ispatlanabilir olması gerekmektedir.
- Kart hamili ile yapılan sözleşmede iptal/iade koşulu ya imzanın yakınında olmalı, uzaksa da ilgili maddenin yanına kart hamilinden paraf alınmalıdır.
- İptal edilmesine rağmen kart hamilinin borçlandırılmaya devam edildiği Abonelik İşlemleri'nin finansal sorumluluğu Üye İş Yeri'ndedir. İptal işlemi müşteri tarafından İşyerine veya kendi Finansal Kuruluşu'na başvurularak gerçekleştirilebilir. Bu konuda alınan bir itiraz, abonelik iptal talebi yerine geçer ve kanıt teşkil eder.
- Kart hamilinin ürünü İş Yeri'ne geri göndermesi mümkündür. İş Yeri'ne teslim edilen fakat reddedilerek alınmayan bir gönderi İş Yeri tarafından teslim alınmış sayılacaktır.
- Taraflar kendi ülkelerinin gümrüklerinde bekleyen gönderilerden sorumludur. Eğer kart hamiline tutar iadesi yapılacaksa, itirazın önlenebilmesi açısından söz konusu iade, kart hamilinin ürünü iade edilmesi için gönderdiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde gerçekleştirilmelidir.

- Ürün ve/veya sağlanan hizmet, satış anında yazılı veya sözlü olarak belirtilen şart ve özelliklere sahip olmalıdır. Ayrıca iptal ve iade koşulları tereddüde yer kalmayacak şekilde açıkça bildirilmelidir. Üzerinde anlaşılan şartlara uyulmaması veya ürünün hasarlı, ayıplı, nitelik ve nicelik açısından farklı olması, sahte olması durumlarında finansal sorumluluk İş Yeri'ne aittir. İş Yeri ürünün gerçek veya standartlara uygun olduğuyla ilgili destekleyici doküman sunabilir.
- Üye İş Yeri, kart hamiline tutar iadesi yapmayı kabul ettiğinde işlemi en geç iade belgesi üzerinde belirtilmiş tarihten itibaren 1 gün içerisinde, tarih belirtilmemişse hemen gerçekleştirmelidir. Aksi takdirde finansal sorumluluk İş Yeri'ne ait olacaktır. İade yapılacağı belirtilen tutarın, tarihin değiştirilmesi veya iade işleminden vazgeçilmesi sonucunda oluşabilecek itirazların finansal sorumluluğu Üye İş Yeri'ne aittir.
- Rezervasyonlu işlemlerde;
    - Kart hamili zamanında ve iade\iptal koşullarına uygun şekilde rezervasyonunu iptal ettirirse, alınan depozito iade edilmelidir.
    - Hizmet alınacak zamandan önce rezervasyon sırasında belirtilen koşullarda gerçekleştirilen iptaller için "No Show" ücreti tahsil edilmemelidir.
- Devre mülk ve benzeri işlemlerde kart hamilinin sözleşmenin gerçekleştiği veya kendisine gönderildiği tarihten itibaren 14 gün içinde iptal hakkı bulunmaktadır.

VII. Ürün / Hizmet temini itirazları

- İşlem tarihinden sonraki bir tarihte teslim edilecek ürünlerde, müşteriyle teslim tarihinin ve koşullarının belirtildiği bir sözleşmenin düzenlenmesi gereklidir.
- Ürün \ hizmetin müşteriye teslim edildiğinin belgelerle ispatlanabilir olması gerekmektedir.
- Üye İş Yeri, tutarını tahsil ettiği ürün veya hizmeti, anlaşmada yer alan tarihte ve/veya lokasyonda, istenen kişiye teslim etmekle yükümlüdür.
- Ürünün kurye şirketine teslim edilmesi, kart hamilinin ürünü teslim aldığını kanıtlayıcı belge değildir.
- İş Yeri, itirazı reddedebilmek için imzalı teslimat tutanağı ile ürünün teslimatını kanıtlamalıdır. Kart hamili tutanağın kendisi tarafından imzalanmadığını belirterek itirazına devam edebilir.
- Türkiye'den yurt dışına gönderilen ürünler, Türk gümrüğünde takıldığı takdirde işlem Üye İş Yeri'nin sorumluluğundadır. Kart hamilinin sorumluluğu kendi ülkesinin gümrüğü ile sınırlıdır.
- Satış anında belirtilen zamandan geç teslim edilen ürünlerin sorumluluğu Üye İş Yeri'ndedir. Kart hamili ürünü teslim alsa bile itiraz etme hakkına sahiptir.
- Kart hamilinin, ürün / hizmet teslim tarihinden önce yaptığı iptaller geçerlidir.
- Ürün paketinin boş teslim edildiğine yönelik itirazlarda sorumluluk Üye İş Yeri'ndedir.

- Hizmetin verilmesi, belli bir tarihten sonra kesilmiş ise, kart hamilinin kesinti tarihinden itibaren hizmetin kullanılamayan kısmı için ödediği tutara itiraz hakkı bulunmaktadır
- İtiraz geldiğinde İşyeri,
    - İleri bir tarihte teslim edilecek ürünlerde, kart hamili ile anlaşılan tarihte ve adreste teslim edildiğini ispatlayan imzalı belgeyi,
    - İşlem anında kart hamili tarafından teslim alınan ürünlerde, imzalı/pinli ve imprint edilmiş slip ve faturayı,
    - Hizmetin verildiğinin kanıtlayan belgeleri İş Yeri açıklamasıyla birlikte,
    - Havayolu şirketleri için, biletin kullanıldığını, uçuşun gerçekleştiğini gösteren manifestoları

sunmalıdır.

B. KURALLARA UYUM (COMPLIANCE)

Chargeback kuralları kapsamına girmeyen anlaşmazlıkların çözümünde Compliance (mevzuata uyum) olarak adlandırılan süreç söz konusu olabilmektedir.

Chargeback kuralları kapsamına girmemesine rağmen, Kartlı Ödeme Sistemleri kurallarına aykırı uygulamalar nedeniyle finansal kayba uğrayan Finansal Kuruluş, ilgili kurala uyulması halinde söz konusu finansal kaybın yaşanmayacağını kanıtlamak suretiyle itirazını Compliance yoluyla karşı Finansal Kuruluş'a iletecektir.

Kurallara aykırı hareketin süresinin hesaplanmasında işlemin karta yansıdığı tarih veya ihlalin fark edildiği tarih temel alınmaktadır. Bu iki tarihten hangisi geçerli ise hesaplamaya bu tarihten başlanacak olup, hesaplanacak toplam süre 180 günü aşamaz.

Üye İş Yeri tarafından, chargeback sürecinde olduğu gibi anlaşmalı olduğu Finansal Kuruluş tarafından talep edilen tüm ilgili doküman ve bilgiler İş Yeri Finansal Kuruluşu'na iletilmelidir.

Anlaşmazlığın İş Yeri ve kart hamili Finansal Kuruluşlarınca çözümlenememesi halinde, konu Hakem Komitesi'ne iletilir ve Hakem Komitesi tarafından tarafsız bir değerlendirme yapılarak finansal sorumluluğun hangi tarafta olduğuna karar verilir. Hakem Komitesi için daha önce belirtilmiş olan başvuru ve ücret bilgileri Compliance için de geçerli olacaktır.

Belli başlı Compliance nedenleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- Otel rezervasyon hizmeti ve Araba kiralama hizmeti

  Kullanılmayan veya iptal edilmeyen otel rezervasyonu ve araba kiralama işlemlerinde İş Yerleri sadece bir gecelik\günlük no-show ücreti almak hakkına

sahiptirler. Bu hak ancak rezervasyon aşamasında kuralın kart hamiline bildirilmesi ve kart hamili tarafından onaylanması halinde geçerlidir. Sözleşmede aksi belirtilse dahi, İş Yeri'nin bir gece\günden fazla ücret alması mümkün değildir.

- Slip Bölme

  Aynı kart ile aynı İş Yeri'ndeki tüm alışverişlerin, toplam tutar üzerinden Provizyon almak sureti ile tek seferde gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Aynı satış için, tutar bölünerek veya düşürülerek Provizyon alınmaması ya da daha az tutara Provizyon alınarak işlem gerçekleştirilmemesi gerekmektedir.

  Taksitli işlemler sadece İş Yeri Finansal Kuruluşu tarafından taksit yetkisi verilen POSlar aracılığı ile yapılmalıdır. Farklı herhangi bir manuel yöntemle (önceden hazırlanmış birden fazla sayıda Imprinter belge, mail order formu vb.) taksitlendirme yoluna gidilmemelidir.

- Geçersiz imza

  İş Yeri kartın arkasındaki imza ile slibin üzerindeki imzanın birbirini tuttuğunu kontrol etmelidir.

  Arkası imzasız olan kart ile işlem yapılmadan önce kartın imzalanması istenmeli, imzalanmıyorsa işlem tamamlanmamalıdır.

- İlave Bedel Talebi

  İş Yeri, ödemenin kart ile yapılması nedeniyle ürün/hizmet tutarı dışında herhangi bir ilave bedel talep edemez ve kart hamilinden ilgili ürün/hizmet için farklı bir tutar tahsil edemez.

- Kart Hamiline Gecikmeli Olarak Yansıtılan İşlemler

  Sadece otel konaklamaları, araç kiralamaları ve gemi seyahatlerinde (cruise line) geçerli olmak ve kart hamilinin işlem öncesinde yazılı onayının ve rızasının alınması şartı ile kart hamiline gecikmeli olarak işlem yansıtılmasına izin verilmektedir.

  Örnek İşlemler:

  - Otellerde konaklama ücreti dışında, kart hamilinin sorumlu olduğu ek hizmet kullanımları (mini bar, oda servisi, SPA vs. gibi),
    - Odada veya otel içinde meydana gelebilecek zarar, tahribat vs. gibi durumlarda kart hamiline sonradan işlem yansıtılamaz

(kart hamilinin önceden vermiş olduğu genel onay yeterli değildir)

- Hizmet kullanımı nedeniyle oluşan vergiler (tax free uygulamasında kart hamilinin sorumluluklarını yerine getirmemesi vb. durumlar)
- Kiralanan araca ait sigorta/park cezası/trafik cezası/hasar nedeniyle oluşan tutarlar
- Seyir esnasında seyahat gemisinde alınan ürün/hizmetler.

Araç kiralama işlemlerinde, park veya trafik cezasının kart hamiline yansıtılması gerektiğinde, yerel otoriteden gelen ceza raporu ve makbuzu İş Yeri tarafından temin edilmeli ve ihlale konu aracın plaka numarası, ihlalin gerçekleştiği tarih, ihlal nedeni ve oluşan ceza tutarı ile birlikte sunulmalıdır. Trafik kural ihlallerinde, ek tutarın kart hamiline yansıtıldığı tarih, ilgili otoritenin bildiriminden itibaren 30 günü aşıyorsa, geç yansıtma gerekçesiyle finansal sorumluluk İşyerinde kalabilir.

Araçta hasar oluşması durumunda ise kiralama sözleşmesi, tahmini tamir tutarı, kaza raporu ve kart hamilinin kaza halinde oluşacak masrafları kabul ettiğini gösteren kart hamili imzalı dokümanlara ilave olarak, hasarın tamir edildiğini gösterir fatura ve kaza sonrasında hasar bedelinin kart hamili tarafından ödeneceğinin kabul edildiğini gösterir imzalı kart hamili yazısı İş Yeri tarafından Finansal Kuruluşu'na temin edilmelidir.

Belirtilen şartlar dışında, kart hamiline gecikmeli bir işlem yansıtılamaz.

Araç kiralama işlemlerinde, araçta hasar oluşması durumunda, yansıtılacak ek tutar için aracın İşyeri tarafından teslim alındığı tarihten itibaren 10 iş günü içerisinde kart hamiline yazılı bilgi verilmeli ve kart hamilinin onayı alınmalıdır.

Araba kiralama işlemleri için temin edilmesi gereken belge özellikleri Kartlı Sistem Kuruluşu bazında değişiklik gösterebilir.

- İade İşlemleri

Kredi kartı, banka kartı ve ön ödemeli kart ile yapılan işlemlerin iadeleri sadece iade belgesi düzenlenerek (Ek-1'de iade belge standartları belirtilmiştir) ve aynı kart kabul yöntemiyle ve aynı karta yapılmalıdır.

Banka kanalı ile karta veya isme yapılacak EFT/havale gibi yöntemler dahil başka bir iade yöntemi kullanılmamalıdır. Kartlı ödeme sistemi kullanılarak yapılan iade dışında bir yöntemle (nakit, çek, EFT, Havale vs.) kart hamiline iade yapılması durumunda finansal sorumluluk İşyerine aittir.

- Depozito Kullanımı

Otel, araba kiralama ve gemi seyahati işlemlerinde depozito alınabilir. İş Yeri, depozito tutarını kendisi belirleyebilir. Ancak bu tutar,

- Konaklamanın veya gemi seyahatinin (cruise line) toplam tutarından fazla olamaz,
- Konaklamalarda 14 gecelik tutarı aşamaz.

Depozitolu bir işlemde İş Yeri kart hamilini aşağıdaki konularda bilgilendirmelidir:

- Günlük ücret ve toplam işlem tutarı
- Otelin tam adı ve lokasyonu, seyahat gemisinin adı ve ayrıldığı limanın tam adresi
- İş Yeri'nin, ödenen tutar için otel veya gemi konaklaması için kaç geceyi müşteri adına rezerve etmek istediği
- İş Yeri iptal / iade politikası

İş Yeri tarafından kart hamiline rezervasyon konfirmasyonu gönderilmeli ve konfirmasyon (teyit) aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Konfirmasyon kodu,
- İş Yeri iptal politikasında istenen koşul ve gereklilikler,
- Kart hamilinin konaklama rezervasyonunu, herhangi bir kesinti veya cezaya tabi olmadan iptal edebileceği tarih ve saat.

Kart hamili tarafından rezervasyonda bir değişiklik yapıldıysa, yazılı konfirmasyon (teyit) yenilenmelidir.

8- MÜŞTERİ İTİRAZLARININ KONTROL ALTINDA TUTULMASI

Sistemin bütünlüğünü korumak ve coğrafi sınırlardan bağımsız bir şekilde kart kullanımına duyulan güveni artırmak amacıyla, herhangi bir İşyerinde gerçekleştirilen işlemlere ait itiraz sayıları, tutarları ve bunların İş Yeri cirosuna oranı Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından izlenmektedir.

Bu kapsamda, Kartlı Sistem Kuruluşları chargeback sayılarının azaltılmasını teminen dönemsel olarak değişiklik gösterebilen çeşitli kurallar ve ceza programları geliştirmişlerdir. İşlemin finansal sorumluluğunun hangi tarafın lehine sonuçlandığına bakılmaksızın, chargeback sayıları, tutarı ve bunların İş Yeri cirosuna oranı belirli eşikleri aşan iş yerlerinin ilgili Kartlı Sistem Kuruluşuna bildirilmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Bildirim yapmayan Finansal Kuruluşlar hakkında da cezai yaptırım uygulanabilmektedir. Ceza programlarına konu eşik değerler, tüm ciro dikkate alınarak belirlenebildiği gibi belirli bölgelerdeki ülkelere ait Finansal Kuruluşların kartları ile gerçekleştirilen işlem hacmini ve yine bu ülkelerin kartları ile yapılan chargeback işlemlerini de kapsayabilmektedir.

Eşik değerleri aşan İş Yerleri, anlaşmalı oldukları Finansal Kuruluş tarafından uyarılır ve alabilecekleri tedbirler hakkında bilgilendirilir.

Uyarılara rağmen chargeback sayı, tutar ve ciro oranı, eşiklerin altına sürekli bir biçimde düşmeyen iş yerleri ile ilgili Kartlı Sistem Kuruluşları tarafından parasal yaptırımlar uygulanabilmekte ve bu İş Yerleri kendilerini koruyucu mahiyetteki bazı chargeback kurallarından faydalanamaz hale gelebilmektedir. Ayrıca bu nedenle Finansal Kuruluşlara verilecek parasal cezaların, Üye İş Yeri Sözleşmesi hükümleri kapsamında Üye İş Yeri'ne yansıtılması söz konusu olacaktır.

Üye İş Yeri, chargeback sayılarının azaltılması için anlaşmalı oldukları Finansal Kuruluş ile iş birliği içinde çalışmak ve gerekli görülen tüm tedbirleri almakla yükümlüdür. Finansal Kuruluş gerekli bulduğu durumda İş Yeri ile toplantı yapabilir, kart kabul yetkilerini kısıtlayabilir veya tek taraflı fesih kararını alabilir.

EKLER

EK- 1 İade Belge Standartları

İade Belgelerinde Yer Alması Gereken Bilgiler ve Belge Standartları'nı içermektedir.

İş Yeri tarafından düzenlenecek iade belgelerinde:

- Kart hamili adı
- Kart numarası ve son kullanım tarihi
- İş yeri adı
- İş yeri adresi
- İşlem tarihi
- İade tutarı (para birimi adı ve işareti ile birlikte)
- İade belgesinin düzenlendiği tarih
- İş yerinin geri aldığı ürün/hizmetin tanımı,
- İş yeri imza alanı (ve gerekliyse kart hamili imzası için alan)
- Yapılmak istenen işlem tipinin iade olduğu bilgisi

yer almalıdır.

E-ticaret işlemleri için düzenlenecek iade belgelerinde, yukarıda belirtilen maddelere ek olarak:

- Otorizasyon numarası
- İş yerinin online adresi
- İade / iptal politikası

yer almalıdır.

EK-2 Sözlük

TANIM	AÇIKLAMA
3D Secure	3D Secure, elektronik ticaret işlemlerinin güvenliğinin artırılması amacıyla Visa ve Mastercard tarafından geliştirilmiş bir sistemdir. Sistem sayesinde hem kart hamilleri hem de üye iş yerleri olası sahtekârlıklara karşı güvence altına alınır.
Abonelik İşlemleri	Kart hamili ile yapılmış bir sözleşmeye istinaden belirli periyotlarda gerçekleşen işlemlerdir. Sigorta, Kablolu TV ve dergi üyelikleri gibi belirli bir bitiş tarihi olmayan işlemleri kapsar. Abonelik işlemlerinde, her işlem yeni bir işlem gibi değerlendirilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde taksitli işlemler ile karıştırılmamalıdır.
Belge Talebi	Kart çıkaran Finansal Kuruluşun, müşteri itirazına istinaden işleme ait belge görmek için kart kabul eden Finansal Kuruluşa ilettiği taleptir.
Finansal Kuruluşlar arası Takas	Kart işlemleri ve bu işlemler nedeniyle oluşan chargeback kayıtları, ilgili Takas Merkezi tarafından işlenir ve Finansal Kuruluşlar arası hesaplaşma bu kayıtlara göre yapılır.
Chargeback/Harcama İtirazı	Ters ibraz olarak da bilinir. Finansal Kuruluşlar arasında takasta, itiraz edilen işlemlerin tahsili için kullanılan terimdir. Ayrıca tüm itiraz sürecini de bu isimle anılır.
Compliance	Kurallara uyum olarak da adlandırılır. Chargeback kuralları haricinde, Finansal Kuruluşların Kartlı Sistem Kuruluşlarının belirlediği kurallara uyulmaması nedeniyle zarara uğrayan tarafın ilgili tutarı zarara yol açan taraftan tahsili olarak adlandırılabilir. Bkz. 5.Bölüm altında Kurallara Uyum (Compliance)
Dolandırıcılık Bildirimi	Kart hamili, kartının rızası dışında kullanıldığını Finansal Kuruluşu'na bildirir. Bu bildirimi alan Finansal Kuruluş, işlemin dolandırıcılık işlemi olduğunu, nedeni ile birlikte (kayıp/çalıntı/sahte kart ile yapılması) ilgili Kartlı Sistem Kuruluşu veya Sistem İşleticisi aracılığı ile İş Yeri Finansal Kuruluşuna bildirilir. Bu sayede hem Kartlı Sistem Kuruluşunu hem de İş Yeri Finansal Kuruluşu, dolandırıcılık bildiriminden haberdar olacaktır.
Üye İşyeri	Kart kabul eden Finansal Kuruluş ile üye İş Yeri Sözleşmesi imzalayarak POS hizmeti alan gerçek kişi/ tüzel kişi veya Ödeme Kuruluşudur.
Kartlı Sistem Kuruluşu	Banka kartı, kredi kartı veya ön ödemeli kart sistemi kuran ve bu sisteme göre kart çıkarma veya Üye İş Yeri anlaşması yapma yetkisi veren kuruluştur. Bu kuruluşların markalarına örnek: TROY, Visa, Mastercard, American Express
MO/TO	Mail Order ve Telephone Order işlemlerin kısaltmasıdır. Kart hamilinin telefon veya mektup yolu ile kart bilgilerini vermek suretiyle ürün/hizmet aldığı işlemleri içermektedir.
No-Show	Otel veya araç kiralama şirketinin, kart hamilinin anlaşma koşullarına uymayarak rezervasyonunu zamanında iptal ettirmemesi veya rezervasyonu yaptırdığı odayı/aracı kullanmaması nedeniyle yansıttığı işlemdir. Detay için Bkz. Bölüm 5 Harcama İtiraz Süreçlerinin Yönetimi
Onaylı Tarama Sağlayıcı (ASV)	Onaylı Tarama Sağlayıcı (Approved Scanning Vendor - ASV) Güvenlik zaaflarının tespiti için tarama çözümleri sunan, bu konuda eğitilmiş ve yetkilendirilmiş data güvenlik firmalarıdır.
Ödeme Kuruluşu	Ödeme hizmeti sağlamak ve gerçekleştirmek için 6493 sayılı kanun kapsamında yetkilendirilmiş tüzel kişidir.
PA-DSS	PCI SSC tarafından belirlenen Ödeme Uygulaması Data Güvenlik Standartları (Payment Application Data Security Standard - PA DSS)'dır.
PCI DSS	Kartlı Ödeme Sektörü Data Güvenlik Standartları (Payment Card Industry Data Security Standard – PCI DSS)'dır. PCI SSC tarafından belirlenir ve yayınlanır.
PCI SSC	Ödeme Kartı Endüstrisi Güvenlik Standartları Konseyi (Payment Card Industry Security Standards Council - PCI SCC), Kartlı Ödemeler Sektörü'nde güvenlik standartlarının geliştirilmesini, yönetilmesini, öğretilmesini ve bu konuda ilgili herkesin bilinçlendirmesini amaçlayan bir organizasyondur.
PFI	Ödeme Kartı Endüstrisi Güvenlik Standartları Konseyi'nin onayladığı bir PCI Adli Bilişim İnceleme (PCI Forensic Investigator - PFI) Şirketi'dir.
Provizyon	İşlem detayını içeren ve İş Yeri tarafından kart hamilinin Finansal Kuruluşuna, limit/hesap uygunluğu başta olmak üzere diğer unsurları da değerlendirme olanağı sağlayan onay prosedürüdür. Bu talebi alan kart hamili Finansal Kuruluşu işleme onay verebilir veya işlemi reddedebilir. Aynı zamanda "otorizasyon mesajı" olarak da bilinir.
Üç Aylık Network Taraması	Üç Aylık Network Taraması (Quarterly Network Scan - QNS) ASV tarafından yapılan, 3 aylık periyotlarda tekrar edilen ve PCI DSS kurallarına uyum için gerekli olan dış network taramasıdır.

TANIM	AÇIKLAMA
Yerinde Denetim (On-Site Audit)	Kalifiye Güvenlik Denetim organizasyonu tarafından yerinde yapılan denetimlere (On-Site Audit) verilen isimdir.
Yıllık Öz Değerlendirme Formu	Yıllık Öz Değerlendirme Formu (Self-Assessment Questionnaire – SAQ)'dur. Kurumun, PCI DSS kurallarına kendi uyumunu denetlemesini sağlayan bir araçtır.